

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Los usuarios Estándar tienen las siguientes funciones:

- Consola de Intelligent Operations Center (IOC): interfaz principal que permite a los usuarios ver eventos y el estado de los eventos, información geoespacial (requiere la integración con un servicio GIS, que no se proporciona con el Servicio de Cloud de IBM), e informes sobre análisis de tendencias históricas, lo que optimiza el despliegue de recursos y los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) seleccionados por el usuario.
- Permite a los usuarios ver los resultados de analíticas basadas en la hora y la ubicación de los eventos o en otros datos procesados por los Cloud Services de IBM en un mapa.
- Permite a los usuarios obtener eventos en función de los datos procesados por el Cloud Service de IBM.
- Permite a los usuarios ver informes sobre eventos o datos capturados en la consola de IOC.
- Permite a los usuarios ejecutar Procedimientos Operativos Habituales que pueden ayudar a automatizar una respuesta estándar a un evento, umbral de KPI o condición definida en un informe.
- Permite a los usuarios acceder a un práctico resumen de la información de todos los eventos de una ciudad.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Los usuarios móviles no tienen acceso a ninguna Función de los usuarios estándar, con las excepciones siguientes:

- Los usuarios móviles pueden acceder a la consola de Intelligent Operations Center para acceso de sólo lectura, excepto que los usuarios móviles tienen el siguiente acceso de lectura/escritura a los Procedimientos Operativos Estándar:
 - Mediante el uso de la consola de Intelligent Operations Center, los usuarios móviles pueden iniciar, detener o saltarse los pasos del Procedimiento Operativo Estándar y pueden agregar comentarios o referencias a un paso de un Procedimiento Operativo Estándar activo.
- Los usuarios móviles pueden acceder a las Interfaces de Programación de Aplicaciones definidas en la guía de programación de Intelligent Operations Center a través de interfaces alternativas de terceros o proporcionadas por IBM, como una aplicación móvil nativa.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Los Usuarios Consumidores tienen la capacidad de enviar solicitudes de servicio y ver el estado de sus solicitudes.
- Los Usuarios Consumidores no tienen acceso a ninguna prestación de los Usuarios Estándar.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Un Cliente debe obtener al menos un Usuario Estándar como requisito previo a la obtención de un objeto gestionado en entornos cloud.
- Un objeto gestionado de IBM Intelligent Operations Center permite al sistema incorporar datos y opcionalmente tomar acciones en relación con un objeto tangible identificado de forma individual en el programa.
- El tipo de objeto tangibles que IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud cubrirá para un Cliente específico se especificarán en un Documento Transaccional como un "objeto gestionado".
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud puede realizar también el seguimiento de orígenes de datos de objetos no gestionados, que no estará sujeto a un cargo por separado.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

2.1 Contenido Regulado

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

2.2 Recopilación de Datos

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

3. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)

Los objetivos de nivel de servicio de este Servicio de Cloud son:

- 99,5% de disponibilidad fuera de los períodos de mantenimiento programado regularmente.
- Tiempo de respuesta máximo de 5 segundos para indicar que existe actividad en una página web.

Los objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple los objetivos de nivel de servicio, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra compensación para el Cliente.

4. Soporte Técnico

El soporte técnico para el Servicio de Cloud se proporciona a través de IBM Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Concurrente:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Concurrente es una persona que accede al Servicio de Cloud en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad para el número máximo de Usuarios Simultáneos que accedan al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- b. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- c. **Participante Elegible:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Cada individuo o entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por el Servicio de Cloud es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir a todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- d. **Elemento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Elemento es una aparición de un elemento específico procesado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Elementos procesados por, gestionados o relacionados con el uso del Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un POE o Documento Transaccional.
Para el Servicio de Cloud, un Elemento es cada objeto gestionado tangible procesado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.

5.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible por meses, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o el Usuario de Servicio de Cloud transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el Servicio de Cloud o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario del Servicio de Cloud permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se

llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.